

الفصل الخامس

أشكال الحماية القانونية للمستهلك من الممارسات التجارية غير المشروعة

إن تعرض المستهلك لممارسات غير مشروعة تؤثر في إرادته وبالأخص تمس ركن الرضا لديه، تجعل من العقد المبرم عرضة للإبطال وفق قواعد القانون المدني، والي يعطي المستهلك حقا مدني للمطالبة بفسخ العقد، ويتعدى ذلك إلى المطالبة بالتعويض، وهذه الحماية تتجسد في قانون المعاملات المدنية رقم (٢٠١٣/٢٣) وقانون حماية المستهلك رقم (٢٠١٤/٦٦) إلا أن القانون الأخير توسع في هذه الحماية بحيث يوقع عقوبات جزائية على المخالف لقواعده، مما يشكل ردعا على كل من تسول نفسه مخالفة القانون.

وفي هذا الفصل ندرس حقوق المستهلك المدنية اتجاه الممارسات التجارية غير المشروعة في مبحث أول، وفي مبحث ثان نتطرق إلى الحماية الجزائية للمستهلك من الممارسات التجارية غير المشروعة.

المبحث الأول: حقوق المستهلك المدنية اتجاه الممارسات التجارية غير المشروعة

يعطي قانون حماية المستهلك العماني الحق للمستهلك في المطالبة بإبطال العقد إذا مورس في حقه ما يخالف قانون حماية المستهلك وفق أسس قانونية ندرسها في فرعين اثنين، يتضمن الأول حقه بالمطالبة بإبطال العقد لعيب في الرضا، وفي مطلب ثان، حقه في التعويض.

المطلب الأول: الحق بالمطالبة ببطالان العقد لعيب في الرضا

من المعلوم فقها أن عيوب الإرادة التي تمس رضا المتعاقد تعطيه الحق في إبطال العقد، حماية له من أساليب التدليس والإكراه، وكذلك وقوعه في الغلط، وعليه نبحت في هذا المطلب البطلان المرتبط بالغلط في مطلب أول، وفي المطلب الثاني نتناول البطلان المرتبط بالتدليس، كما نتطرق إلى حقه كذلك بالبطلان في حالة الإذعان وذلك في مطلب ثالث.

الفرع الأول: البطلان المرتبط بالغلط

إن مفهوم الغلط في قانون حماية المستهلك يرتبط كثيرا بالتزام المزود بالإعلام عن السلع والخدمات بشكل صريح دون خلط ولا لبس على المستهلك، وفي حال تجاوزه لهذا الالتزام فانه يعرض المستهلك للوقوع في الغلط، لذا يتطلب الأمر تعرف مفهوم الغلط وشروط تحققه على النحو الآتي:

أولاً: مفهوم الغلط

عرف البعض (سلطان، ١٩٩٨) بأنه: "بأنه وهم يقوم في ذهن الشخص يحمله على اعتقاد غير الواقع وغير الواقع إما أن يكون واقعة غير صحيحة يتوهم الإنسان صحتها أو واقعة صحيحة يتوهم عدم صحتها"، كما يعرفه آخرون (راشد، ٢٠١٢) بأنه حالة تقوم بالنفس تحمل على توهم غير الواقع، فيندفع الشخص إلى التعاقد، فالغلط يصيب الإرادة وقت تكونها.

ومن التعريفات أعلاه يتبين أن الغلط يوقع المتعاقد في وهم خلاف حقيقة الحال، لذا يمكن

تعريفه أنه معرفة خاطئة بحقيقة محل التعاقد أو الشخص المتعاقد معه تمس إرادته في التعاقد.

ولم يأت تعريف الغلط في قانون حماية المستهلك، وكذلك في قانون المعاملات المدنية، الذي

اكتفى هذا الأخير في المادة (١٠٩) بالنص على أنه: "لا يعتبر الغلط إلا فيما تضمنته صيغة العقد أو

دلت عليه الملبسات وظروف الحال أو طبائع الأشياء أو العرف."، وهو ما يفهم منه أن الغلط يرد في معرفة حقيقة ما تضمنه العقد من شرط الانعقاد أو في محله أو ذات المتعاقد معه. وبالتالي يقع باطلاً كل ما يوقع المتعاقد في الغلط.

ثانياً: شروط تحقق الغلط

نصت المادة (١٠٩) من قانون المعاملات المدنية العماني، على أنه: "لا يعتبر الغلط إلا فيما تضمنته صيغة العقد أو دلت عليه الملبسات وظروف الحال أو طبائع الأشياء أو العرف."، ويفهم من ذلك لزوم أن يكون الغلط جوهرياً وإن لم ينص على ذلك حرفياً، فإنه يفهم أيضاً من المواد التي تليها اشتراط أن يكون الغلط في عناصر جوهريّة، كأن يقع الغلط في أمر مرغوب فيه كصفة في المحل أو ذات المتعاقد الآخر أو صفة فيه، ويؤكد هذا الشرط حكم المادة (١١٤) من ذات القانون، إذ اعتبرت الغلط المادي في الحساب أو الكتابة غير مبطل للعقد، وإنما يمكن تصحيحه فقط، وهو ما يعني أن المشرع العماني اشترط للإبطال العقد أن يكون الغلط في ماهية الغلط ومحله أو ذات المتعاقد الآخر أو أية صفة فيه.

ومن خلال النصين أعلاه يتبين أن القانون اعتبر الصفة ذات أهمية جوهريّة في التعاقد، وهي ما تمس رضا المستهلك وتدفعه للشراء أو التعاقد، إلا أن ذلك يقع تحت تقدير القاضي، فقد تكون الصفة ذات أهمية بالنسبة لمستهلك وليست كذلك بالنسبة لمستهلك آخر (راشد أ.ب.، ٢٠١٢).

وحيث أن الغلط يقع نتيجة إخلال المزود للسلعة أو الخدمة بالالتزام بالإعلام الذي نص عليه قانون حماية المستهلك (عزوز، ٢٠١٧)، ولكن ذلك الإخلال يعطي المستهلك الحق المدني في المطالبة

يبطل العقد خاصة في حال أن هذا الإخلال كان في معلومة جوهرية تخص المنتج أو تخص المزود نفسه ولولاها لما تم التعاقد.

أعطت المادة (١١١) من قانون المعاملات المدنية للمتعاقد الحق في فسخ العقد إذا وقع فيه غلط في أمر مرغوب فيه كصفة في المحل أو ذات المتعاقد الآخر أو صفة فيه، ويتضح من ذلك أن الغلط قد يقع من الطرفين فيحق لأحدهما فسخ العقد في حال وجد الغلط في ذات المتعاقد الآخر أو صفة فيه، فتحدد ما إذا كان الغلط هو الباعث الدافع إلى التعاقد أم لا أمر حاسم ليس بالغلط ذاته، وإنما بالآثر الذي يستتبعه على إرادة المستهلك ودفعه إلى التعاقد، مما يكون معه معيار الغلط هو معيار شخصي أو ذاتي وليس موضوعي (المطيري، ٢٠٠٧).

ووفق المادة أعلاه لا يلزم أن يكون الغلط مشترك من أجل إبطال العقد، فيكفي أن يكون من جانب واحد فقط، طالما أن المتعاقد يعلم به أو كان من اليسير العلم به، وتنص المادة (١١٤) من ذات القانون على أنه ليس لمن وقع في الغلط أن يتمسك به على وجه يتعارض مع ما يقضي به حسن النية، ففي هذه الحالة إذا كان المستهلك وقع في غلط والمزود كان ين يعلم بذلك أو من اليسير عليه العلم به، فإن الغلط وقع من طرف المستهلك وحده، مع افتراض سوء نية المورد في الإعلام عن ما وقع فيه الغلط كأن يدعي أن منتجاته أصلية مع معرفته التامة أو من السهل أن يعرف أنها مقلدة، كونها جاءت من منشأ غير منشأ المنتج المعروف لدى المزودين، أو مثلاً يعرض سلعة بإعطائها وصفا لسلعة أخرى أفضل منها بغية التكبس بسعر أفضل.

تبعا لذلك يكون المشرع العماني قد أحسن عدم اشتراط علم المتعاقد معه بوقوع الغلط، فإنه يكفي أن يكون الغلط جوهريا ومؤثرا في إرادة المستهلك التي تتحقق معه أحد عيوب الإرادة وهو عيب الرضا.

ولم يسمح المشرع العماني للمتعاقد معه إمكانية تصحيح الغلط وإثبات حسن تنفيذ العقد دون إعطاء الحق للمستهلك من إبطاله، إلا في حالة كان الخطأ ماديا في الحساب أو الكتابة، ويفهم منه أن المشرع اشترط حسن النية فيمن وقع عليه الغلط في طلب إبطاله، فإذا تمسك المستهلك بإبطال العقد بالرغم من قيام المتعاقد معه بإزالة آثار هذا العقد يجعل من المستهلك غير حسن النية في هذا الجانب، وفي هذه الحالة فإن التمسك بإبطال العقد يتعارض مع مبدأ حسن النية لذا يترك تقديره لقاضي الموضوع (الدين، ٢٠١٨).

الفرع الثاني: البطلان المرتبط بالتدليس

يعتبر التدليس أحد وسائل الغش الذي قد يمارسها المزود والتي تؤثر في رضا المستهلك، ويجب التصدي له كنوع من الحماية لحق المستهلك في الاختيار، وفي هذا الفرع نتعرف على ماهية التدليس وشروط تحققه.

أولا: تعريف التدليس

بشكل عام يعرف التدليس على أنه كل سلوك يمارس بهدف إيقاع الشخص في الغلط بغرض إبرام العقد فهو غلط مدفوع (المنصوري، ٢٠١٥)، كما عرفه البعض (وهدان، ٢٠٠٨) هو أن يقوم البائع بإيقاع المتعاقد معه في الغلط ويرسخ في ذهنه فيدفعه إلى التعاقد.

من التعريفين أعلاه، نجد وجود ارتباط في المفهوم بين التدليس والغلط، باعتبار أن التدليس وسيلة لإيقاع المستهلك في الغلط، ولكن ووفق ما أوضحنا سابقا فالغلط كاف لإبطال العقد حتى ولو لم يكن المتعاقد معه متعمدا إيقاعه في الغلط، في حين أن التدليس يكون مرتبطا بقيام المتعاقد بأي فعل

أو قول من شأنه أن يوقع المستهلك في الغلط ويدفعه للتعاقد، فبعض الفقهاء (قدادة، ٢٠١٠) يتجهون بالقول أن التدليس ليس هو العيب الذي يؤثر في حد ذاته على إرادة المتعاقد سواء بالسلب أو الإيجاب، وإنما يقع الغلط نتيجة إيهام المتعاقد بأسلوب معين كضرب من الاحتيال تدفعه للتعاقد.

ولم يشر المشرع العماني في قانون المعاملات المدنية رقم ٢٩/٢٠١٣ إلى مصطلح التدليس إلا في المادة (٣٩٣)، وذلك حين نص على أنه: "إذا تم الإضرار في الوقت الملائم ولم يتدخل البائع في الدعوى، وجب عليه الضمان، إلا إذا أثبت أن الحكم الصادر في الدعوى كان نتيجة لتدليس من المشتري أو لخطأ جسيم منه".

فقد تناول التدليس كأحد موجبات الضمان في حماية المشتري من التنازع في حقه في المبيع، إلا أنه أشار إليه بمسمى التفرير في المادة (١٠٣) من ذات القانون حيث نص: "التفرير هو أن يخدع أحد المتعاقدين الآخر بوسائل احتيالية قولية أو فعلية تحمله على إبرام عقد لم يكن ليبرمه لولاها. ويعد تفريرا تعمد السكوت لإخفاء أمر إذا ثبت أن المغرور لو علم به ما كان ليبرم العقد".

ومن خلال هذا النص يستطيع المستهلك أن يبطل العقد لأنه التدليس قد مس برضا المستهلك سلبا ودفعه للشراء بشكل مغرر، وبالتالي يختل معه ركن جوهرى من أركان الإرادة، ويفهم من ذلك أنه حتى نكون أمام واقعة تدليس ثبوت علم المزود بأن هذا الفعل أو القول ذو الطبيعة الاحتياطية قد تسببت فعلا في خداع المستهلك ووقعوه في الغلط.

ثانيا: شروط تحقق التدليس

١- خداع المستهلك

بين قانون المعاملات المدنية العماني أن التفرير أو التدليس يحدث عند استخدام المتعاقد وسائل

احتمالية قولية أو فعلية، هذه الوسائل تشكل خداعا للمستهلك، فلا يستطيع التعرف يقينا على سلامة إرادته في التعاقد وأن التعاقد معه يعتمد التغيرير به.

وعليه يجب أن يكون التعاقد أو المزود هو من يستعمل تلك الوسيلة الاحتمالية سواء بقوله أو فعله وتؤدي تلك الوسيلة أثرها في خداع المستهلك ودفعه للتعاقد، كما اعتبر المشرع العماني أن مجرد سكوت المزود أو التعاقد معه عن إعلام المستهلك أو التعاقد معه بشكل متعمد لإخفاء أمر قد ثبت أن الأخير لو علم به ما كان ليبرم العقد، سببا كذلك لفسخ العقد، فيحق للمستهلك أن يفسخ العقد بمجرد ثبوت فعل التدليس بالقول أو الفعل أو حتى السكوت حيث تؤكد ذلك المادة (١٠٤) من القانون إذ تنص على أن: "التغيرير يسلب العقد لزومه، ويجعل للمغرور الحق في طلب فسخه."

وحتى لو وقع التدليس من طرف ثالث خارج عن العقد ويعلم المزود بذلك التدليس أيا كان وسيلته الاحتمالية، فإنه جاز على من يقع عليه التدليس أن يطلب فسخ العقد وفق ما نصت عليه المادة (١٠٥) من ذات القانون، ويعني ذلك أن على المستهلك إثبات سوء النية لدى المزود من خلال إثبات علمه بأن طرفا آخر لا علاقة له بالتعاقد، قد تسبب بالتدليس في خداع المستهلك ودفعه للتعاقد.

٢- أن يكون التدليس الدافع لإبرام العقد

اشتراط المشرع العماني باعتبار التدليس أو التغيرير واقعا على المستهلك أو التعاقد أن يكون ذلك الدافع المباشر في توجه إرادته للتعاقد، ولولا ذلك لما تعاقد مع المزود، ولم يقرر المشرع مدى جسامته الفعل أو القول في دفع المستهلك للتعاقد، وإنما يكفي أن يؤثر ذلك في إرادته وتدفعه للتعاقد، ولكن في حالة أن لدى المستهلك دوافع أخرى كأن يكون بحاجة إلى ذلك المنتج ولو بالعبوب التي

دّلت فيه، وأنه وحتى ولو علم بمقتضى التدليس لتعاقد مع المزود، فيسقط حقه في المطالبة لاحقا بالفسخ وهنا يكون للقاضي سلطة التقدير.

وقد يكون التدليس دافعا أساسيا للتعاقد وقد يكون مجرد عارض لا يصل لدرجة دفع المستهلك للتعاقد، وإنما يجعله متقبلا لبعض بنود العقد (فرج، ٢٠٠٨)، وتبعاً لذلك فإن مطالبة المستهلك فسخ العقد لا يكون قائماً، لأنه من السهل تعديل تلك البنود من قبل القضاء وذلك تماشياً مع ضرورة المحافظة على استقرار المعاملات ما بين المتعاقدين، طالما لا تخالف النظام العام (فرج، ٢٠٠٨).

الفرع الثالث: البطلان المرتبط بالإذعان

من العيوب التي تمس رضا المستهلك، هو الإكراه التي من خلال إثبات وقوعه كممارسة تجارية يمكن للمستهلك التمسك بإبطال التعاقد، إلا أن ورود الإكراه في ظل قانون حماية المستهلك يأخذ تعبيراً مختلفاً، فالإكراه هنا يتصل بعوامل اقتصادية نظراً لتعلق العقد بسلع أو خدمات ذات أهمية وضرورة بالنسبة إلى المستهلكين.

ولذلك نجد الأثر الحقيقي على المستهلك في عقود الإذعان التي تبرم معه إذ يكون فيها طرفاً ضعيفاً، ومغلوب على أمره، لأن المزود هو من يفرض شروطه عليه دون أدنى تدخل من المستهلك، وتبعاً لذلك نعرف في هذا الفرع على مفهوم عقد الإذعان ونطاق تطبيقه

أولاً: مفهوم الإذعان في التعاقد

قبل أن نعطي التعاريف الخاصة بعقود الإذعان وجب تفرقة عن الإكراه كأحد العيوب التي تؤثر برضا المتعاقد، من خلال التعريف بالمقصود بالإكراه، حيث يعرف بأنه ضغط غير مشروع على إرادة الشخص يولد في نفسه رهبة تحمله على التعاقد حتى يمكنه تلافي نتائج التهديد الذي يقع عليه

(فرج، ٢٠٠٨)، كما يعرف الإكراه كذلك، بالرهبة الذي تنشأ في نفس المتعاقد، وتدفعه لإبرام العقد (قلاداة، ٢٠١٠).

أما عقد الإذعان فيعرف بأنه: "العقد الذي يسلم فيه القابل بشروط مقررة يضعها الموجب ولا يقبل مناقشة فيها، وذلك فيما يتعلق بسلع أو مرفق ضروري يكون محل احتكار قانوني أو فعلي أو تكون المناقشة محدودة النطاق في شأنها" (سليمان، ٢٠٠٧)، ويفهم من هذا التعريف أن عقد الإذعان يتطلب وجود طرفين أحدهما ضعيف وآخر يتمتع بالقوة الكافية ليفرض فيها شروطه ويكون الآخر ضعيفا لدرجة قبوله للشروط أو رفضها برمتها، وذلك لاحتياجه للسلعة أو الخدمة التي يحتكرها المتعاقد القوي.

فالمذعن بفتح العين يتولد لديه الرضا في التعاقد إلا أنه مكرها بقبول شروط التعاقد في كل الأحوال حتى ولو لم تكن ترضيه تماما، ولا يمكن اعتبار هذا التصرف إكراها يعيب في رضا المستهلك، إذ أن الإكراه بحسب ما عرفته المادة (٩٨) من قانون المعاملات المدنية رقم (٢٩/٢٠١٣): "هو إجبار شخص بغير حق على ما لا يرضاه، ويكون بالتهديد بإتلاف نفس أو عضو أو بإيذاء جسيم أو بالتهديد بما يمس العرض أو الشرف أو بإتلاف المال"، فليس هناك أي مجال للحديث عن وقع تهديد ما على المستهلك، وإنما الحاجة الملحة للمستهلك والقدرة الاحتكارية للمزود هما من يضعان هذا النوع من الإكراه في صورة إذعان.

هذا ما يجعل عقود الإذعان مفهوم غريب بعض الشيء، فهو من جانب منطقي فقد تطابقت إرادتين أحدهما قوي والآخر في وضع ضعيف وهو المستهلك، وجانب قد لا يكون مقبولا وهو أن القوي هو من يفرض شروطه وأحكامه على العقد دون تدخل يذكر بالنسبة للمستهلك أو المتعاقد

الضعيف، لدرجة أن البعض يرى أن هذا النوع من التعاملات لا يمكن اعتبارها عقدا (فيلاي)، بدون تاريخ طبع)

ثانيا: نطاق إبطال عقد الإذعان

تصدى قانون المعاملات المدنية العماني إلى هذا النوع من العقود واعتبرها طريقا يسلكه البعض لفرض شروط تعسفية، فقد نصت المادة (١٥٨) على أنه إذا تم العقد بطريق الإذعان وكان قد تضمن شروطا تعسفية جاز للمحكمة أن تعدل هذه الشروط أو أن تعفي الطرف المذعن منها وفقا لما تقتضي به العدالة، ويقع باطلا كل اتفاق على خلاف ذلك.

ويتبين من ذلك أن للقاضي السلطة التقديرية في اعتبار ما إذا كانت تلك الشروط الواردة في العقد ذات طبيعة تعسفية، فإن للمحكمة أن تزيج تلك الشروط التعسفية جانبا لخلق التوازن العدلي في العملية التعاقدية، دون أن تقضي بطلانه.

إلا أنه بالنظر إلى اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك (٢٠١٧/٧٧) فقد حددت على سبيل الحصر ما تعتبر شروطا تعسفية تبطل العقد مباشرة، حيث نصت المادة (٢٠) على أنه: "يعد باطلا كل شرط من شأنه إعفاء المزود من مسؤوليته المدنية تجاه المستهلك وأي شرط من الشروط الآتية، سواء وردت هذه الشروط في نماذج عقود، أو وثائق، أو مستندات، أو فواتير الشراء، أو ملاحظات أو إعلانات، أو مذكرات تتعلق بالعمل التجاري، أو على واجهة المحل، أو مطبوعة على البضاعة:

١-وضع عبارة "البضاعة المباعة لا ترد ولا تستبدل".

٢-تحديد فترة زمنية لإرجاع السلعة (أقل من المحدد قانونا).

٤- عدم استرداد المستهلك للثمن عند إعادته للسلع المعيبة.

- ٥- توجيه المستهلك للتعامل مع شركات تمويل أو تأمين بعينها عند الشراء بالتقسيط.
- ٦- وضع شرط بتسلم المزود لكامل الثمن قبل تسليمه السلعة أو تقديمه للخدمة محل التعاقد، إذا كان تسليم السلعة أو تقديم الخدمة لا يتم بمجرد التعاقد.
- ٧- وضع شروط بضرورة إجراء صيانة أو إصلاح السيارات في الوكالة خلال فترة زمنية معينة، وعدم إجراء أي صيانة أو إصلاح خارج الوكالة.
- ٨- أن يقتصر الضمان على السلعة نفسها دون تحمل الضامن أجره اليد العاملة وغيرها من الإضافات المتعلقة بالسلعة ذاتها.
- ٩- عدم مسؤولية المزود عن السلعة في أثناء فترة الصيانة.
- ١٠- أي عبارة يضعها المزود للتوصل من المسؤولية.
- ١١- عدم استرداد المستهلك للثمن في حال عدوله عن الخدمة.
- ويجوز للمزود خصم مبلغ لا يتجاوز (٣%) ثلاثة بالمائة من قيمة الخدمة في حالة عدول المستهلك عن الخدمة".
- ومن هذا النص نتبين أن المشرع اعتبر هذه الشروط تعسفية وتضع المستهلك في وضع ضعيف أمام المزود واقتضت بطلانه، دون تصحيحه، وبالتالي يكفي أن يثبت المستهلك ورود أحد الشروط المحقة المذكور في النص القانوني في العقد المبرم معه حتى يقع بطلان العقد والتحليل منه، وهذه الشروط وإن كانت لا ترد بالضرورة في شكل عقود قانونية، حتى نطلق عليها مسمى عقد إذعان إلا أن ورودها في أي حالة كانت أو وسيلة ما، يجعلها عرضة للطعن بالبطلان وفق النص أعلاه.

وهنا تكمن أهمية حماية المستهلك في الشروط التعسفية التي يفرضها المزود على المستهلك استغلالا لحاجته للسلعة أو الخدمة، وقد أحسن المشرع في تدخله المباشر لهذا الأمر، فالحماية المدنية التي نص عليها قانون المعاملات المدنية حماية ناقصة بالنسبة للمستهلك الذي قد يرغب في إبطال العقد بأكمله وليس مجرد تصحيحه، لأنه كثير ما يكون التصحيح غير عادل بالنسبة للطرف الضعيف الذي يجد أنه أمام موقف يغلب فيه الإجحاف والسيطرة من قبل المزود القوي، على اعتبار أن قيام الطرف القوي بإرادة منفردة واعتمادا على قوته و نفوذه الاقتصادي بصياغة بنود العقد يجعل الطرف المذعن يجهل العبارات المصاغة لغموضها بالنسبة له، ولأن الطرف المذعن لم يكن له دور في صياغة العبارات الواردة في العقد، ومن ثم لا يجوز أن يكون تفسير هذه العبارات ضارا بمصلحته (السنهوري، ٢٠٠٠) ونرى أن عقود الإذعان يجب أن تخضع لقانون حماية المنافسة ومنع الاحتكار بالفحص والتدقيق من المنفذين للقانون، لأنه من خلال ذلك يمكن معرفة إذا ما كان المزود مخالفا لهذا القانون، وبالتالي نقطع الخيط من أوله، ونوسع نطاق حمايتنا للمستهلك وإشباع رغباته في السلع والخدمات دون تعسف، أو ضرر يلحق به.

المطلب الثاني: الحق في التعويض

إن من المتعارف عليه في بيع بعض المنتجات وجود ضمان خاص لها، إما أن يفرضه العقد المبرم بين الطرفين أو القانون نفسه، والتعويض ترد بعض أحكامه في القانون المدني، إلا أن قانون حماية المستهلك وبشكل يتضمن نصوصا تحكم قواعد الضمان والتعويض، وهو ما نتطرق إليه في الفرعين التاليين.

الفرع الأول: حق المستهلك في التعويض

إن المساس بحقوق المستهلك قد يستتبعه حق التعويض، إلا أن هذا التعويض قد يختلط مفهومه بمفهوم الضمان، وإن كان يلتقيان في نقاط تشابه كثيرة إلا أنه يوجد بعض الاختلافات، نستوضحهما من خلال معرفة المقصود بكل منهما.

أولاً: المقصود بالتعويض

لم يعرف المشرع العماني التعويض، ولكنه أشار بصورة مباشرة إلى علاقة التعويض بالفعل الضار، ففي المادة (١٧٦) من قانون المعاملات المدنية رقم (٢٩/٢٠١٣) بأن: "كل إضرار بالغير يلزم فاعله ولو كان غير مميز بالتعويض". ولكن التعويض يبقى من الأمور المعلوملة لدى الكل لدرجة لا تستدعي معه التعريف قانوناً (علي، ٢٠١٢)، وقد اصطلاح فقها على تعريفه بأن التعويض هو: "ما يلتزم به المسئول في المسؤولية المدنية تجاه من أصابه ضرر فهو جزاء المسؤولية أي انه اذا وقع عمل غير مشروع ، نشأ عنه حق في تعويض الضرر الذي نجم عنه" (الصدقة، ١٩٩٨).

وعرفه صاحب معجم المصطلحات القانونية بأنه ما يعطى للمرء مقابل ضرر لحق به، ويقدر

في المسؤولية غير التعاقدية طبقاً لحجم الضرر مبدأ الموازنة بين الضرر والتعويض (النشار، ٢٠٠٢).

يفهم من التعريفين السابقين أن التعويض يرتبط بالمسؤولية عن الأثر الذي يسببه الفعل الضار

الذي ارتكبه صاحب المسؤولية فهو التعويض عن الضرر الناشئ عن فعل غير مشروع، والتي تحمل التزام

أو قانوني نتيجة فعل أو تصرف يرتب عليه القانون آثاراً شرعية، وهو خلاف ما يراه البعض (علي،

٢٠١٢) باعتباره عقوبة عن التصرف الخاطئ الذي يقوم به المتعاقد، فلا محل باعتباره جزاء وإلا عد

مخالفاً للقواعد العامة التي تمنع إيقاع عقوبتين على ذات الفعل إلا بنص قانوني كجزاء عقابي.

ثانياً: المقصود بالضمان في قانون حماية المستهلك

عرفت اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك رقم (٢٠١٧/٧٧) الضمان بأنه: "إقرار كتابي صادر من المزود، أو الوكيل التجاري المعلن، أو ممن يمثلهم، بخلو السلعة، أو الخدمة - موضوع الضمان - من العيوب، ومطابقتها للمواصفات القياسية، وتعهده باستبدالها، أو إرجاعها ورد قيمتها، أو بإصلاح أي خلل أو عطل يطرأ عليها خلال مدة الضمان".

من هذا التعريف يتبين أن الضمان يتعلق بالعيوب الخفية، والمواصفات القياسية، وهو سابق عن تنفيذ العقد، إذ يوجد الضمان لكل مشتر على حد سواء، ويتفق مع التعويض في كونها جابر للضرر الواقع نتيجة العيب الذي يلحقه أو مخالفته للمواصفات القياسية.

وعليه يمكن إعطاء دعوى ضمان العيوب الخفية قوة، وفعالية بقصد مساءلة البائعين، والمحترفين، وخاصة منتجي السلع عن العيوب التي تحتويها منتجاتهم، وذلك إذا أمكن توسيع فكرة العيب الخفي (عبدالله، ٢٠٠٥).

ومن ذلك نستطيع أن نعرف الضمان بأنه اتفاق مسبق بين طرفي العقد يعد فيه الطرف المزود للسلعة أو الخدمة الضمان لمنتجه من العيوب الخفية وتحمله الضرر الناتج من وجود العيب سواء برد قيمة ما دفعه المستهلك، أو الإصلاح إن أمكن ذلك أو الاستبدال.

ثانياً: الأساس القانوني للتعويض والضمان

يعطي قانون المعاملات المدنية العماني في المادة (١٧٣) للطرف المضروب في حال فسخ العقد أو انفساخه مع استحالة إعادة الحال التي كان عليها قبل العقد مع أداء الحقوق المترتبة على ذلك الفسخ

في أن يحكم له بالتعويض، بل أن مجرد الإضرار بالغير يلزم فاعله ولو كان غير مميز بالتعويض، وفق نص المادة (١٧٦) من ذات القانون.

كما أن اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك (٢٠١٧/٧٧) قد نصت في المادة (١٧) بأن: "يكون تحديد قيمة الضرر الذي لحق بالمستهلك نتيجة شرائه السلعة المعيبة، أو الإخلال في تقديم الخدمة، والقيمة التي يجب على المزود دفعها إليه، إما بالاتفاق بين المستهلك والمزودون وإما باللجوء إلى الهيئة وفق الآلية التي يصدر بها قرار من الرئيس، أو إلى المحكمة المختصة."

ويفهم من النص أعلاه، أن التعويض ليس هو الضمان ذاته، وإنما ومع وجود الضمان على ما يظهر من عيوب في المنتج، يحق كذلك للمستهلك أن يطالب بالتعويض، إذ أن الضمان يقتصر على رد القيمة المدفوعة للمستهلك، وهو لا يكون كاف لجبر الضرر للمستهلك الذي يكون نتيجة وجود العيب في المنتج الذي اشتراه أو حتى الخدمة التي تعاقد بشأنها يكون ضررها أبعد من سد القيمة الأصلية للشراء، وتستتبعه أضرار أخرى، فلو فرضاً اشترى شخص مضخة ماء لأجل ري مزرعته، وتعطلت المضخة لعب فيها، مما تضرر معه المستهلك من خلال دفعه للتعاقد مع الغير في تزويده بالماء لحين إصلاح المضخة، أو شراء جديدة أو استبدالها وفق ما ينص عليه الضمان، إلا أن هذا الضمان لا يغطي الخسارة التي تكبدها المستهلك من جراء اضطرابه لشراء الماء خلال فترة التعطيل.

ووفقاً لقانون حماية المستهلك العمالي فإن المزود ملزم بالضمان، حيث يلتزم الوكيل التجاري بكافة التزامات منتج السلعة خلال فترة الضمان، كما يلتزم بتوفير قطع الغيار وورش الإصلاح اللازمة لتلك السلعة، ويلتزم الوكيل الذي يستغرق في تنفيذ الضمانات المنصوص عليها في الفقرة السابقة مدة تتجاوز (١٥) خمسة عشر يوماً، أن يوفر للمستهلك سلعة ماثلة يستعملها دون مقابل إلى أن يقوم

بتنفيذ تلك الضمانات، وفي حال عدم وجود وكيل في السلطنة يلتزم المزود بجميع التزامات الوكيل المشار إليها في هذه المادة.

ويفهم من ذلك أنه الضمان يتضمن في طياته تعويضا ضمنيا للمستهلك من خلال إلزام المزود بتوفير سلعة ماثلة للمستهلك يستعملها دون مقابل إذا تجاوزت مدة تنفيذ الضمان (١٥) يوما، والتساؤل الذي يثار في هذه الحالة، هل للمستهلك أن يطالب بالتعويض مع قيام المزود بحجر الضرر من خلال توفير السلعة الماثلة تلك؟

في حقيقة الأمر أن هذا يعود لتقدير القاضي، فبناء على القواعد العامة فقد تكون مدة (١٥) يوما مدة طويلة دون تنفيذ الضمان قد تتسبب بأضرار على المستهلك، وهو ما يقدره قاضي الموضوع وبالتالي يظل حق التعويض قائما للمستهلك.

ويجد الضمان إلزاميته على المستهلك في حكم المادة (١٧) من قانون حماية المستهلك حيث أعطت للمستهلك الحق في الضمان من قبل المزود لكل سلعة، ويبقى هذا الضمان قائما لمصلحة المستهلك الأخير عند انتقال ملكية السلعة إليه، ويقع باطلا كل اتفاق ينص على خلاف ذلك.

وفي هذا الحكم القانوني، يتبين كذلك أن الضمان ينتقل إلى كل من يملك السلعة محل الضمان، طالما أن الضمان ما زال صالحا ولم يتعدى المدة المتفق عليها، وعليه يكون للأقارب لورثة المتضرر الحق بالتمسك بالمطالبة بالضمان (جميعي، ٢٠٠٠).

كما نصت المادة (٢٦) من قانون حماية المستهلك على التزام المزود بضمان الإصلاح والصيانة، بمعنى أنه في حال أمكن جبر الضرر من خلال الإصلاح دون الاستبدال أو رد الثمن، فإنه لا يحق للمستهلك التمسك بهذين الخيارين، ويرد التزام المزود بإعلام المستهلك بوجود عيب في السلعة فور اكتشافها، وفق نص المادة (٢٧٩) من ذات القانون: "يلتزم المزود فور اكتشافه وجود عيب في السلعة

أو الخدمة يكون من شأنه الإضرار بالمستهلك أو بأمواله، بوقف تداول السلعة أو تقديم الخدمة في الحال، وإخطار المستهلكين الذين قاموا بشراء السلعة أو تلقي الخدمة والجهات المعنية على وجه السرعة بهذا العيب، والأضرار المحتملة وكيفية توقي حدوثها، وبسحب السلعة المعيبة من السوق فوراً، وذلك على النحو الذي تبينه اللائحة."، وفي هذا النص القانوني يتبين حسن نية المزود الذي يبادر بالإبلاغ عن العيب رغم إلزاميته القانونية، إلا أن ذلك لا يخل بأحكام الضمان المتعلق بالسلعة المعيبة ولكن يعده عن المساءلة الجزائية.

الفرع الثاني: المسؤولية في الضمان وآلية تنفيذه

لا يخل تنفيذ الضمان إلا إذا وقع ما يستدعيه، وذلك بظهور العيب في المنتج المضمون، في هذه الحالة يكون للمستهلك أن يطالب بالضمان، ولا يمكن إثبات مسؤولية المزود إلا بإثبات وجود العيب أو عدم مطابقة المنتج للمواصفات القياسية.

أولاً: إثبات العيب

عرف المشرع العماني في قانون حماية المستهلك العيب بأنه: "كل نقص في قيمة أي سلعة أو خدمة أو نفعهما بحسب الغاية المقصودة منها، يؤدي إلى حرمان المستهلك كلياً أو جزئياً من الاستفادة الكاملة بها أو يجعلها غير صالحة للاستعمال فيما أعدت من أجله، ولا يكون للمستهلك دخل فيه." ويفهم من النص أنه حتى نكون أمام عيب يلزم المزود بتعويض الضرر الحاصل منه، هو عدم تمكن المستهلك من الاستفادة من المنتج الذي اشتراه، سواء بشكل جزئي أو كامل، فلو مثلاً اشترى سيارة ولم يتمكن من قيادتها أو هناك عطل جزئي يحول دون استخدامها لغرض معين، وقع على المزود عبء الإصلاح إن أمكن أو رد الثمن.

كما اشترط المشرع العماني في نص المادة (١٦) من قانون حماية المستهلك على ألا يكون العيب ناتجا عن سوء استعمال المستهلك للسلعة، كما يقضي المشرع العماني على أن إثبات العيب يكون على المستهلك بكافة طرق الإثبات المعروفة، إلا أنه ليس من اليسير أمام المستهلك أن يثبت أن السلعة معيبة، خاصة إذا كانت السلعة هلكت بالكامل وان كان بإمكان اعتبار الأضرار التي كشف عنها الاستعمال قرينة على العيب والإخلال بالتزام البائع بتقديم سلعة آمنة الذي هو دليل على خطأ المنتج.

ومع ذلك فإن القانون أيضا يضع المزود التجاري التزام الإبلاغ عن العيوب الذي يكتشفها، ففي المادة (٢٧) من ذات القانون تنص على أنه: "يلتزم المزود فور اكتشافه وجود عيب في السلعة أو الخدمة يكون من شأنه الإضرار بالمستهلك أو بأمواله، بوقف تداول السلعة أو تقديم الخدمة في الحال، وإخطار المستهلكين الذين قاموا بشراء السلعة أو تلقي الخدمة والجهات المعنية على وجه السرعة بهذا العيب، والأضرار المحتملة وكيفية توقي حدوثها، وسحب السلعة المعيبة من السوق فوراً"

كما أن المادة (٢٩) من ذات القانون تضع المزود في التزام آخر، وهو الإفصاح عن وجود العيب للمستهلك في السلعة، حيث تنص على أنه: "يجب على المزود الذي يتداول سلعة مستعملة أو تتضمن عيباً، أن يفصح للمستهلك عن حالة هذه السلعة، وأن يثبت ذلك في العقد أو الفاتورة التي يصدرها"، ويفهم من هذا النص أن القانون لا يمنع من تداول سلعة تكون معيبة طالما رغب بها المستهلك، واكتفى باشتراط إثبات ذلك الرضا في العقد أو الفاتورة التي يصدره، ونرى أنه كان من الضرورة أن تشير المادة إلى ضرورة عدم الإخلال بالمادة (٢٨) لأنها نصت على العيب الذي قد يرتب أضراراً بالمستهلك أو بأمواله.

ثانيا: آلية تنفيذ الضمان

حدد المشرع العماني آلية تنفيذ الضمان في اللائحة التنفيذية رقم (٢٠١٧/٧٧)، المادة (١٥) على أنه: "إذا شاب أيا من السلع الواردة في الملحق رقم (١) المرفق باللائحة عيب؛ أو كانت هذه السلع غير مطابقة للمواصفات القياسية، أو الغرض الذي تم التعاقد من أجله، يحق للمستهلك استبدال السلعة، أو إعادتها واسترداد قيمتها دون أي تكلفة إضافية أو إصلاحها، وذلك وفقا للآتي:

١- أن يطلب المستهلك استبدال السلعة خلال (١٥) خمسة عشر يوما من تاريخ تسلمه السلعة.

٢- أن يطلب المستهلك إعادة السلعة واسترداد قيمتها خلال مدة الضمان إن وجدت.

٣- أن يطلب المستهلك إصلاح العيب خلال مدة الضمان

٤- أن يقدم المستهلك ما يثبت شراء السلعة من المزود

٥- ألا يكون العيب ناتجا عن سوء استعمال المستهلك

٦- أن يوفر المزود للمستهلك سلعة بديلة تؤدي الغرض ذاته -في حال ما إذا اختار المستهلك

إصلاح العيب -وذلك إلى أن يتم إصلاح العيب، وفي حال فشله في إصلاح العيب ذاته

لثلاث مرات، يتم استبدال السلعة، أو استرجاعها ورد القيمة، مخصوما منها قيمة

استهلاك السلعة وفقا للضوابط التي تحددها الهيئة، وذلك بحسب اختيار المستهلك.

وللرئيس أن يصدر قرارا بتحديد السلع التي لا يحق للمستهلك استرجاعها، ورد قيمتها، وتسري

الأحكام المنصوص عليها في هذه المادة في حال اكتشاف المستهلك أكثر من عيب في السلعة أو الخدمة

ذاتها.

يتضح من النص أعلاه أن الضمان له مدة محددة وتنقضي وفق العقد أو الاتفاق المبرم مع المستهلك، فإذا انتهت مدة الضمان سقط الحق بالمطالبة بالضمان، وهنا تكمن المسؤولية العقدية، وهنا لا يمكن أن يتحصل المضرور على من العيب على الضمان، حيث لا يجوز أن يجمع بين المسؤوليتين من خلال المطالبة بالتعويض أو الضمان على أساس المسؤولية التقصيرية بعدما لم يتمكن من الحصول على التعويض على أساس المسؤولية العقدية أو العكس (فيلاي، بدون تاريخ طبع)، ولكن الأمر ليس على إطلاقه حيث أن أحد ركائز حقوق المستهلك هو الحق في اقتضاء تعويض عادل عن الضرر الذي يلحق به وبأمواله بسبب حصوله أو استعماله العادي للسلعة أو تلقيه الخدمة، فضلا أن اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك (٢٠١٧/٧٧) قد نصت في المادة (١٧) بأن: "يكون تحديد قيمة الضرر الذي لحق بالمستهلك نتيجة شراؤه السلعة المعيبة، أو الإخلال في تقديم الخدمة، والقيمة التي يجب على المزود دفعها إليه، إما بالاتفاق بين المستهلك والمزود وإما باللجوء إلى الهيئة وفق الآلية التي يصدر بها قرار من الرئيس، أو إلى المحكمة المختصة." ونرى أن التعويض يلزم أن يكون بين يدي المحكمة في تقدير فرضه على المزود من عدمه.

كما يرى الباحث أنه لا داعي للتقييد فيما يتعلق بالعيوب الخفية كونها يصعب اكتشافها في مدة قصيرة فضلا أن كثيرا ما يحدث أن الشركات الكبرى تعلن عن عيوب مصنعية في منتجاتها وتقرر سحبها من الأسواق دون تحديد مدة زمنية معينة طالما أن السلعة قد ثبت وجود العيب فيها.

المبحث الثاني: الحماية الجزائية للمستهلك من الممارسات التجارية غير المشروعة

رأينا من خلال هذه الدراسة الحماية بشقها المدني بالنسبة للمستهلك، ونعرض في هذا المبحث حماية المستهلك في الجانب الجزائي، إذ أن بعض الممارسات التجارية غير المشروعة تشكل في حد ذاتها

جريمة يعاقب عليها القانون بالسجن أو الغرامة أو كليهما، وذلك ضمانا لاحترام حقوق المستهلك، وعدم المساس بها.

وتبعا لذلك، قسمنا هذا المبحث إلى مطلبين اثنين يتطرق الأول إلى التحقيقات المبدئية في الجرائم التي تمس حقوق المستهلك، وفي الثاني ندرس آليات تحريك الدعوى في الجرائم الواقعة على المستهلك.

المطلب الأول: التحقيق في الجرائم الماسة بحقوق المستهلك بفعل الممارسات التجارية غير المشروعة

إن التحقيق في جرائم الماسة بحقوق المستهلك تكون وفق نظام قانوني يخول لأفراد معينين صفة الضبطية القضائية في التحقيق وجمع الاستدلالات وفق قانون حماية المستهلك، والذي حددهم بصورة صريحة وهو ما نتطرق إليه في الفرع الأول من هذا المطلب، كما نتطرق في فرع ثان إلى الاختصاصات والضمانات الممنوحة للأشخاص المكلفين بالمعينة والتحقيق.

الفرع الأول: الأشخاص المخولون بالتحقيق في الجرائم الخاصة بقانون حماية المستهلك

وفق قانون حماية المستهلك رقم (٢٠١٤/٦٦) فقد حدد المشرع من لهم المكنة القانونية والصفة في ضبط المخالفات والجرائم التي نص عليها القانون، كما يشترك هذه الصفة من حددهم قانون الإجراءات الجزائية رقم (٩٩/٩٧).

أولا: السلطات الأمنية

يعتبر ضباط الشرطة والرتب النظامية الأخرى بدءا من رتبة شرطي، وفق نص المادة (٣١) من القانون أعلاه، مأمورو ضبط قضائي يتمتعون بالصفة الضبطية، بالإضافة إلى أعضاء الادعاء العام، كما

يعد ضباط جهات الأمن العام والرتب النظامية الأخرى بدءاً من رتبة جندي من مأموري الضبط القضائي، كما شملت المادة أعلاه الولاة والنواب بصفة الضبطية القانونية.

وهؤلاء يكونون جميعاً أمام القانون مسؤولين عن أعمال التحقيقات الجزائية وجمع الاستدلال وقبول الشكاوى، ويكون مأمورو الضبط القضائي خاضعين لإشراف الادعاء العام فيما يتعلق بأعمال وظائفهم، وللمدعي العام أن يطلب إلى الجهة المختصة النظر في كل ما يقع منهم من مخالفات أو تقصير في عملهم أو يطلب رفع الدعوى التأديبية وذلك دون إخلال برفع الدعوى العمومية.

ومن الملاحظ فيما نص عليه قانون الإجراءات الجزائية أن صفة الضبطية القضائية يحملها كل من عين في الرتب والوظائف المشار إليها في المادة (٣١) من القانون، دون أن يشترط أية شروط إضافية لتمتعهم بتلك الصفة، بل يكفي شغلهم لتلك المراتب، أي أنهم يكتسبون صفة الضبطية القضائية بقوة القانون. (علال، ٢٠٠٤/٢٠٠٥).

ثانياً: أصحاب الصفة الضبطية في هيئة حماية المستهلك

يكتسب بعض موظفي هيئة حماية المستهلك صفة الضبطية القضائية وفقاً لحكم المادة (٣٤) التي تنص على: "يكون للموظفين الذين يصدر بتحديدهم قرار من السلطة المختصة قانوناً بالاتفاق مع الرئيس صفة الضبطية القضائية في تطبيق أحكام هذا القانون، واللائحة، ويكون لهم في جميع الأحوال حق دخول المحال التجارية وملحقاتها، والاطلاع على كافة المستندات والوثائق الخاصة بالسلعة أو الخدمة التي يقدمها المزود، وطلب نسخة منها للتحقق من صحتها، وأخذ عينات من السلع لفحصها وفقاً لأحكام اللائحة، ويجوز لهم الاستعانة بشرطة عمان السلطانية للقيام بمهامهم".

وقد أصدرت وزارة العدل العمانية قرار وزاري رقم ٢٠٧ / ٢٠١٧ بتحويل صفة الضبطية

القضائية لبعض موظفي الهيئة العامة لحماية المستهلك، حيث حوت شاغلو الوظائف الآتية بالهيئة العامة

لحماية المستهلك صفة الضبطية القضائية في تطبيق أحكام قانون حماية المستهلك المشار إليه واللوائح

والقرارات الصادرة تنفيذا لأحكامه:

—مستشار رئيس الهيئة العامة لحماية المستهلك.

—مدير عام المديرية العامة لخدمات المستهلكين ورقابة الأسواق.

—مدير مكتب رئيس الهيئة.

—مدير دائرة الشكاوى.

—مدير دائرة تنظيم ومراقبة الأسواق.

—مدير إدارة حماية المستهلك بالمحافظات.

—مدير الدائرة القانونية.

—رئيس قسم ضبط جودة السلع والخدمات.

—رئيس قسم شكاوى السلع.

—رئيس قسم شكاوى الخدمات.

—رئيس قسم سلامة الأغذية والأدوية.

—رئيس قسم شؤون الموردين والموزعين.

—رئيس قسم متابعة الوكالات التجارية.

—رئيس قسم المصنفات الفنية.

—رئيس قسم خدمات المستهلكين ومراقبة الأسواق.

—رئيس قسم المعلومات ودراسات السوق.

—رئيس قسم الشكاوى.

—رئيس قسم تنظيم ومراقبة الأسواق.

—رئيس قسم التقييم ومتابعة الأسعار.

—أخصائي ضبط جودة سلع وخدمات.

—باحث قانوني.

—باحث شكاوى.

—مفتش محلات تجارية.

—مفتش ضبط جودة منتجات.

وبين أجاز قانون حماية المستهلك لمن لديهم الصفة الضبطية من موظفي الهيئة الاستعانة برجال شرطة عمان السلطانية، وهو أمر بديهي خاصة إذا ما علمنا أن موظفي الهيئة غير مدربين عسكريا للمهام التي تستدعي في بعض الحالات استخدام القوة فيها أو حصول طارئ خلال التفتيش قد يعرض الموظفين المخولين إلى خطر ما، لذا فإن الاستعانة برجال الشرطة خاصة عند المداهمات التفتيشية التي تتطلب إذنا قضائيا للدخول ولو بالقوة، أمر مفهوم تماما لأهميته وضرورته وعلى أفراد الشرطة تقبل التوجيهات في الاستعانة بهم متى ما طلب منهم ذلك.

الفرع الثاني: الصلاحيات والضمانات الممنوحة للأشخاص المكلفين بالمعاينة والتحقيق

حدد قانون الإجراءات الجزائية وقانون حماية المستهلك ولائحته التنفيذية الصلاحيات الممنوحة للمأموري الضبط القضائي والتي من خلالها يتمكنون من أداء عملهم بأتم وجه، كما مُنحوا الضمانات

التي تحفزهم للعمل بصورة حسنة وتفعيل رقابتهم على الأسواق تفعيلاً حقيقياً يتحقق معه الهدف المرجو وهو حماية المستهلك وصون حقوقه من الممارسات التجارية غير المشروعة.

أولاً: الصلاحيات

تنص المادة (٣٤) من قانون حماية المستهلك العماني على: "كون للموظفين الذين يصدر بتحديدهم قرار من السلطة المختصة قانوناً بالاتفاق مع الرئيس صفة الضبطية القضائية في تطبيق أحكام هذا القانون واللائحة.

ويكون لهم في جميع الأحوال حق دخول المحال التجارية وملحقاتها، والاطلاع على كافة المستندات والوثائق الخاصة بالسلعة أو الخدمة التي يقدمها المزود، وطلب نسخة منها للتحقق من صحتها، وأخذ عينات من السلع لفحصها وفقاً لأحكام اللائحة، ويجوز لهم الاستعانة بشرطة عمان السلطانية للقيام بمهامهم".

ومن هذا النص يمكن أن نستنتج تلك الصلاحيات القانونية التي حول القانون ممارستها من قبل سلطات الضبط القضائي، على النحو الآتي:

١- دخول المحلات التجارية وملحقاتها

من خلال النص أعلاه يمكن لمأمور الضبط القضائي العاملين في هيئة حماية المستهلك الولوج إلى المحلات التجارية بدون الحاجة لأخذ الإذن القضائي المسبق، ولهم الحرية الكاملة في الدخول إلى ملحقاتها كأماكن الشحن أو التخزين، دون المساكن كونها تتطلب إذناً قضائياً، ويكون الدخول لهذه المحلات أو ملحقاتها بقصد التفتيش والمراقبة أو التحقيق والمعاينة بغية ضبط المخالفات وتقصي الجرائم المعاقب عليها بقانون حماية المستهلك.

وفي حال تبين لأحد مأموري الضبط الحاجة في دخول مسكن ما للاشتباه به، فإنه في هذا الحال لا بد أن يأخذ الإذن من الادعاء العام، كما هو منصوص عليه في المادة (٣٦) من قانون الإجراءات الجزائية والتي تنص على أن: "إذا رأى أحد مأموري الضبط القضائي عند قيامه بجمع الاستدلالات ضرورة إجراء تفتيش شخص أو مسكن معين، تعين عليه أن يحصل على إذن بذلك من الادعاء العام".

كما يفرض القانون على المحلات التجارية أن تسهل عمل مأموري الضبط القضائي، وتمكنهم من دخول المحل وأي من مواقعه المرفقة به، وهو ما نصت عليه المادة (٣٩) من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك بالنص على: "في سبيل قيام موظفي الهيئة المخولين صفة الضبطية القضائية باختصاصاتهم، يلتزم المزود بالآتي:

١- إبراز التراخيص التجارية الممنوحة له، وتسهيل الاطلاع عليها.

٢- تسهيل أداء موظفي الهيئة المخولين صفة الضبطية القضائية لأعمالهم، وتمكينهم من دخول المواقع التابعة لها، سواء أكانت مرتبطة بموقع المحل أم في مواقع أخرى، والاطلاع على السجلات والمستندات التي يطلبونها."

٢- التحرز على السلع المضبوطة

لمأمور الضبط القضائي ولدواعي جمع الاستدلالات والتأكد من صحتها، فضلا عن حماية المستهلكين من بعض السلع الضارة بسلامتهم، ومن باب الحيطة والاحتراز، فقد منح المشرع العماني لمأموري الضبط سلطة التحفظ على السلع المضبوطة، والتحرز عليها وفق نص المادة (٣٦) من قانون حماية المستهلك والتي تنص على أن: "في حال توافر دلائل كافية على وجود مخالفة لأحكام هذا القانون

أو اللائحة من شأنها الإضرار بصحة وسلامة المستهلك، يكون لموظفي الهيئة من ذوي صفة الضبطية القضائية الحق في ضبط السلعة والتحفظ عليها والتصرف فيها وفقا للإجراءات والضوابط التي تحددها اللائحة".

كما أن التحرز على تلك السلع كدليل على ارتكاب الجريمة فقد نصت المادة (٣٠) من قانون الإجراءات الجزائية في هذا الشأن: "في حال توافر دلائل كافية على وجود مخالفة لأحكام هذا القانون أو اللائحة من شأنها الإضرار بصحة وسلامة المستهلك، يكون لموظفي الهيئة من ذوي صفة الضبطية القضائية الحق في ضبط السلعة والتحفظ عليها والتصرف فيها وفقا للإجراءات والضوابط التي تحددها اللائحة".

وفي حال كانت السلع مشتبه في كونها مغشوشة أو فاسدة أو محظورة أو غير صالحة للاستهلاك الآدمي، أو التي تعرض صحة المستهلك وسلامته للخطر، أو غير مطابقة للمواصفات والمقاييس، جاز لمأمور الضبط القضائي التحرز عليها ووضعها تحت حراسة أصحابها إلى حين البت في المخالفة وتحرير محضر يثبت ذلك، وهو ما نصت عليه المادة (٤٢) من اللائحة المشار إليها، مما يستتبع ذلك التزام المخالف التي ضبطت لديه المخالفة، عدم التصرف في السلع المتحرز عليها ولا يفرج عنها إلا بموافقة الهيئة أو صدور حكم قضائي بشأنها.

ثانيا: الضمانات

نصت المادة (٣٠) من قانون حماية المستهلك العماني على: "يلتزم المزود بتمكين موظفي الهيئة المخولين صفة الضبطية القضائية من ممارسة اختصاصاتهم المقررة قانونا، والعمل على تسهيل أدائهم لأعمالهم"، كما نصت المادة (٣٩) من ذات القانون على العقوبة التي ينالها من يقوم بعرقلة عمل

مأموري الضبط القضائي، فقد نصت على: "يعاقب كل من يخالف حكم أي من المواد (٣، ٥، ١٩، ٢١، ٢٢، ٢٣، ٢٩، ٣٠) من هذا القانون، بالسجن مدة لا تقل عن (١٠) عشرة أيام، ولا تزيد على (١) سنة، وبغرامة لا تقل عن (١٠٠) مائة ريال عماني، ولا تزيد على (٢٠٠٠) ألفي ريال عماني، أو بإحدى هاتين العقوبتين".

ولم تحدد اللائحة التنفيذية ما يعتبر عرقلة لعمل مأمور الضبط القضائي من عدمه، ووفقا لذلك فإن أي تصرف قد يعيق عمل مأموري الضبط من أداء مهامهم التي نص عليها القانون، يعرضه للعقوبة. وقد تكون بعض الأفعال التي تنطوي على عرقلة عمل مأموري الضبط، هومن فعل التعدي على الموظف العام أثناء تأدية عمله، وهو مجرم وفق لقانون الجزاء العماني رقم (٢٠١٨/٧) والذي أفرد فصلا بعنوان التعدي على الموظفين، حيث تنص المادة (١٩٢) على: "يعاقب بالسجن مدة لا تقل عن (٣) ثلاثة أشهر، ولا تزيد على (٢) سنتين، وبغرامة لا تقل عن (٣٠٠) ثلاثمائة ريال عماني، ولا تزيد على (١٠٠٠) ألف ريال عماني، أو بإحدى هاتين العقوبتين كل من اعتدى على موظف عام أو قاومه بالعنف أو بالقوة في أثناء قيامه بوظيفته أو بمناسبة قيامه بها أو بسبب انتمائه إليها. وإذا وقع الاعتداء على أحد أعضاء السلطة القضائية أو المنتمين للسلطات الأمنية والعسكرية تكون العقوبة السجن مدة لا تقل عن (٦) ستة أشهر، ولا تزيد على (٣) ثلاث سنوات، وبغرامة لا تقل عن (٣٠٠) ثلاثمائة ريال عماني، ولا تزيد على (١٠٠٠) ألف ريال عماني".

كل هذه النصوص القانونية المذكورة تعمل كضمانة لمأموري الضبط القضائي من اجل تأدية الواجبات باطمئنان، وتمنحهم القدرة على القيام بأعمالهم وصلاحياتهم بأتم وجه، وتعزيزا للمراقبة الفعال الذي يحد من الممارسات التجارية غير المشروعة.

المطلب الثاني: آليات تحريك الدعوى في الجرائم الواقعة على المستهلك

لاكتمال منظومة الحماية للمستهلك وصون حقوقه، ومجابهة الممارسات التجارية غير المشروعة، يضع المشرع أحكاماً قانونية لتنظيم آليات العمل في حل القضايا المتعلقة بالمستهلك، والسير فيها بعد قيام المستهلك رفع شكواه للجهة المختصة، أو من بعد أن قيام من لديهم الصفة القضائية بجمع الاستدلالات حول وقوع مخالفة لقانون حماية المستهلك، وهو ما نتطرق إليه من خلال هذا المطلب، ففي الفرع الأول منه نبحت خطوات سير العمل في الجرائم الواقعة على المستهلك، وفي الفرع الثاني نتطرق إلى العقوبات الواردة في قانون حماية المستهلك.

الفرع الأول: خطوات العمل حيال الجرائم الواقعة على المستهلك

إن ثمة خطوات يجب أن يتبعها المخول قانوناً بالنظر والتقرير في القضايا المتعلقة بحماية المستهلك، قد تبدأ بمصالحة تنهئها أو تستمر لتصل إلى القضاء فيحكم فيها جزائياً، وفي هذا الإطار نبحت هذه الخطوات بشكل تدريجي بدءاً من تقديمها للجهة المختصة وانتهاء بالحكم فيها قضائياً.

أولاً: الصلح بين أطراف الشكوى أو تنازل المشتكي

قد تنتهي بعض الشكاوى بالتسوية الودية في الشق المدني منها، وهو ما أشارت إليه اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك في المادة (٤١) إذ سمحت بحفظ الشكوى في حالة قيام التسوية الودية، بشرط ألا تشكل المخالفة جريمة جزائية وفقاً لأحكام القوانين واللوائح المعمول بها، ويفهم من ذلك أن الصلح الذي يقع بين الطرفين لا يسقط الشق الجزائي من الشكوى لارتباطها بالحق العام.

فالجرائم التي ارتبطت بعقوبة لا تنقضي معها الدعوى العمومية بالتنازل، أو التسوية الودية، وهو أمر نرى فيه إجحاف في كثير من الأحيان في بعض المخالفات البسيطة التي لا تستدعي التشديد

في ذلك؛ لعدم خطورتها المباشرة على المستهلك ويمكن إسقاط الملاحقة الجزائية بالتنازل، ونضرب مثالا على ذلك نص المادة (٢٣) من القانون: "يلتزم المزود بتقديم الخدمة للمستهلك على الوجه السليم وبما يتفق مع طبيعتها، كما يلتزم بضمان ما يقدمه من خدمة خلال فترة زمنية تتناسب مع طبيعتها، وفي حال إخلاله بذلك يلتزم برد قيمة تلك الخدمة أو مقابل ما يجبر النقص فيها أو بأدائها مرة أخرى على الوجه السليم، وذلك على النحو الذي تحدده اللائحة"، والتساؤل الذي يطرح هنا ما هو الفعل المحرم هنا، هل هو عدم تقديم الخدمة على الوجه السليم، أم عدم الالتزام بضمان الخدمة، أو عدم رد القيمة أو جبر الضرر أو عدم الالتزام بأداء الخدمة مجددا على الوجه السليم، وإذ أن هذه الأفعال بمجمل المادة معاقب عليها جزائيا وفق نص المادة (٣٩) من القانون، فهو أمر غير مستساغ قانونا، وبعض الأعمال كالمماطلة في القيام بالخدمة لا تستدعي أن تكون فعلا مجرما جزائيا، وكان يمكن الاكتفاء بغرامة إدارية فالمماطلة يمكن تكييفها وفق النص السابق بكون أن المزود لم يلتزم بتقديم الخدمة على الوجه السليم، ومع ذلك لا يمكن أن تحفظ هذا النوع من الشكاوى بالتنازل أو الصلح.

إن المضي في الدعوى العمومية برأينا مع الصلح والتنازل أمر غير مقبول، خاصة إذا علمنا أن للمستهلك الحق في المطالبة بالتعويض من خلال نص المادة (١٧) من اللائحة التنفيذية لقانون حماية المستهلك، كما أن المخالفة لا تمس المجتمع ككل وإنما تمس العلاقة العقدية بين طرفي الشكوى فقط. أما ما يتعلق ببعض الأفعال المجرمة في الممارسات التجارية التي يلحق أثرها كافة المستهلكين نتيجة الغش والخداع والتقليد والإعلانات المظلمة فإنه من الجيد ألا يكون للصلح أثر في انقضاء الدعوى العمومية.

ثانيا: تحريك الدعوى العمومية

يعتبر الادعاء العام هو ممثل المجتمع الأول في الدعوى العمومية، وهو من يملك تحريكها، ولم يصرح المشرع العماني لهيئة حماية المستهلك السير في تحريك الدعوى العمومية، وإنما إحالتها إلى الادعاء العام الذي بدوره يقوم بتحريك الدعوى العمومية، حيث نص في المادة (٣٥) من قانون حماية المستهلك على أنه: "يتم ضبط المخالفات وتحقيقها والتصرف فيها إداريا أو قضائيا حسب الأحوال على النحو الذي تحدده اللائحة، وطبقا للقوانين واللوائح والقرارات المعمول بها"، فيما نصت اللائحة على أنه يمكن توقيع غرامة إدارية وفقا لأحكام اللائحة والقرارات الصادرة في هذا الشأن، وإحالة الملف إلى الادعاء العام، بالنسبة للمخالفات المعاقب عليها جزائيا، وفقا لأحكام القانون.

يفهم من النص أعلاه، أن دور الهيئة يقتصر في استقبال الشكوى وإحالتها إلى الادعاء العام الذي بدوره يقوم بتقديمها للمحكمة المختصة للنظر فيها، وهذا ما يفهم استخدام كلمة إحالة الشكوى للادعاء العام، فهي فقط مرحلة من مراحل التحقيق الابتدائي الذي يقوم به من يملكون الصفة الضبطية من العاملين في هيئة حماية المستهلك، وما لا نفهمه عن سبب عدم ذكر المشرع في اللائحة التنفيذية المشار إليها الجهة التي تقوم بإجراءات الإحالة وغيرها من الإجراءات المنصوص عليها في المادة (٤١) من اللائحة إذ جاءت دون تحديد للسلطة! وهو أمر غير مستساغ قانونا، وكان على المشرع أن يذكر صراحة أن (للهيئة) اتخاذ الإجراءات المنصوص عليها في تلك المادة، بدل أن يتركها مفتوحة بدون تحديد.

الفرع الثاني: العقوبات الواردة في قانون حماية المستهلك

أورد قانون حماية المستهلك مجموعة من العقوبات لكل من يخالف أحكامه، وتلك المخالفات

لأحكام القانون هي ممارسات بلا شك غير مشروعة تعرض مرتكبها إلى عقوبة جزائية تصل إلى حد السجن لـ (٥) سنوات كأقصى عقوبة نص عليها القانون.

وإعطاء تلك الممارسات غير المشروعة والمخالفة لقانون حماية المستهلك الصفة الجزائية باعتبارها جرائم يعاقب عليها القانون هو إضفاء الحماية الكاملة للمستهلك من تصرفات التجار الذين يسعون لتحقيق الربح على حساب الإضرار بالمستهلك، وهو ما يشكل رادعا حقيقيا لكل من تسول له نفسه مخالفة قانون حماية المستهلك ولائحته التنفيذية والقرارات الصادرة وفقا له.

في هذا الفرع نتطرق إلى الجزاءات الإدارية والقضائية، كما نبحت أثر العود في تشديد العقوبة على النحو التالي:

أولاً: الجزاءات الإدارية والقضائية

١- الجزاءات الإدارية

مع وجود العقوبات التي توقع على الأفعال المرتكبة حيال المستهلك، أعطى المشرع العماني لهيئة حماية المستهلك السلطة في توقيع جزاءات إدارية ذات طابع مالي.

فقد نصت المادة (٤٦) من قانون حماية المستهلك، على أنه: "مع عدم الإخلال بالعقوبات الجزائية المقررة في هذا القانون، يجوز لرئيس المجلس فرض غرامات إدارية فيما يصدره من لوائح وقرارات عما يرتكب من مخالفات لأحكام هذا القانون أو اللائحة، على ألا يزيد مقدار الغرامة على (١٠٠٠) ألف ريال عماني، وتضاعف الغرامة في حال تكرار المخالفة، ويعتبر تكرارا في تطبيق أحكام هذه المادة ارتكاب مخالفة ماثلة خلال (٢) سنتين من تاريخ فرض الغرامة، وفي حال المخالفة المستمرة

يجوز فرض غرامة إدارية بحد أقصى (١٠٠) مائة ريال عماني عن كل يوم تستمر فيه المخالفة، على ألا يزيد مجموعها على (٢٠٠٠) ألفي ريال عماني"

وهذا النص يخول بشكل صريح رئيس مجلس إدارة الهيئة توقيع غرامات إدارية، ويلاحظ أن توقيع الغرامة الإدارية لا تمنع من توقيع العقوبة الجزائية طالما يوجد نص يحكم العقوبة للفعل المجرم، مما يشير التساؤل حول مشروعية توقيع الجزاء الإداري والجزاء القضائي في آن واحد لذات الشخص والمخالفة؟

إن مبدأ عدم تعدد الجزاءات للفعل الواحد مبدأ يرد في القوانين التي تضع الضوابط لتأديب الموظف العام أو العمال على حد سواء، ولا يعتبر هذا المبدأ ضروريا بالنسبة لقانون العقوبات نظرا لعلو كعب المبدأ القانوني لا جريمة ولا عقوبة إلا بنص، وبالتالي كل جريمة تقابلها عقوبة تم النص عليها بشكل صريح (عميفي، ٢٠١٠)، أما في القانون الإداري فإن هذا المبدأ غير قائم نظرا لتسارع الأفعال التي تعد مخالفة للقانون الوظيفي أو القانون الإداري، والذي لا يمكن ذكرها على سبيل الحصر، لذا نشأت فكرة مبدأ عدم جوار تعدد الجزاءات عن الفعل الواحد.

ومع ذلك، وفرضا أردنا تطبيق هذا المبدأ بالنسبة لموضوع بحثنا في هذا الفقرة من الفرع، باعتبار تعدد الجزاءات التي نص عليها قانون حماية المستهلك، فإن هذا الأمر لا يمكن إعماله، وذلك لتعدد السلطات التي توقع ذلك الجزاء، فالغرامة الإدارية تفرضها هيئة حماية المستهلك، في حين أن العقوبة الجزائية يقضي بها القاضي الجزائي وهي سلطة مستقلة تماما.

٢- الجزاءات القضائية

للسلطة القضائية توقيع العقوبات المنصوص عليها في قانون حماية المستهلك، ولها أن توقع

العقوبة الحبسية، والتي تقضي بسجن مرتكب الجريمة لمدة معينة، حيث تصل أقصى عقوبة سجن إلى خمس سنوات إذا ترتب على الجريمة وفاة شخص أو أكثر فلا تقل عقوبة السجن عن (٥) خمس سنوات، وقد يوقع القضاء عقوبة مالية بالإضافة للعقوبة الحبسية، أو أحدهما حسب ما يقدره قاضي الموضوع.

وقد عاقبت المادة (٣٩) من القانون كل من يخالف حكم أي من المواد (٣، ٥، ١٩، ٢١،

٢٢، ٢٣، ٢٩، ٣٠) من القانون، بالسجن مدة لا تقل عن (١٠) عشرة أيام، لا تزيد على (١) سنة،

وبغرامة لا تقل عن (١٠٠) مائة ريال عماني، ولا تزيد على (٢٠٠٠) ألفي ريال عماني، أو بإحدى

هاتين العقوبتين، وكل من يخالف حكم أي من المواد (٧، ٨، ٢٠، ٢٥، ٢٧، ٢٨، ٣٢) من هذا

القانون بالسجن مدة لا تقل عن (٣) ثلاثة أشهر، ولا تزيد على (٣) ثلاث سنوات، وبغرامة لا تقل

عن (٢٠٠٠) ألفي ريال عماني، ولا تزيد على (٥٠٠٠٠) خمسين ألف ريال عماني.

كما تجيز المادة (٤٣) من القانون في نطاق تطبيق أحكام القانون فضلا عن الحكم بعقوبي

السجن والغرامة أن تقضي في جميع الأحوال بمصادرة أو إتلاف السلعة محل الجريمة والمواد والأدوات

التي استخدمت فيها، وذلك على نفقة المحكوم عليه، أو وقف النشاط أو إغلاق المحل الذي وقعت فيه

الجريمة بصفة مؤقتة أو نهائية.

كما يجوز للمحكمة في حال الحكم بالإدانة أن تأمر بنشر ملخص الحكم في جريدتين يوميتين

واسعتي الانتشار، إحداها باللغة العربية، وذلك على نفقة المحكوم عليه وفقل لحكم المادة (٤٤) من

القانون.

ونرى أن العقوبة الواردة في نص المادة (٣٩) من القانون وهي عند مخالفة حكم أي من المواد

(٧، ٨، ٢٠، ٢٥، ٢٧، ٢٨، ٣٢) إذا ترتب على الجريمة وفاة شخص أو أكثر فلا تقل عقوبة السجن

عن (٥) خمس سنوات، دون أن يحدد معها التشديد كذلك في الغرامة المالية، إذا نرى أن التشديد في العقوبة السالبة للحرية يفترض معها كذلك التشديد في الغرامة المالية، أو في أقل تقدير أن يتبر المشرع ضرورة توقيع العقوبتين معا، فضلا أن السجن لمدة خمس سنوات هي مدة قليلة جدا مقارنة بالنتيجة التي أفضت إليه الجريمة وهي الموت، لذلك نرى التشديد فيها لتصل إلى ١٠ سنوات مثلا، خاصة إذا كان مرتكب الجريمة يعلم أن فعله له أثر قاتل بالنسبة للمستهلك.

ثانيا: أثر العود في تشديد الجزاء

نص قانون حماية المستهلك العماني بشأن العود أو التكرار في ارتكاب المخالفات، على أن: "مع عدم الإخلال بالعقوبات الجزائية المقررة في هذا القانون، يجوز لرئيس المجلس فرض غرامات إدارية فيما يصدره من لوائح وقرارات عما يرتكب من مخالفات لأحكام هذا القانون أو اللائحة، على ألا يزيد مقدار الغرامة على (١٠٠٠) ألف ريال عماني، وتضاعف الغرامة في حال تكرار المخالفة، ويعتبر تكرارا في تطبيق أحكام هذه المادة ارتكاب مخالفة مماثلة خلال (٢) سنتين من تاريخ فرض الغرامة، وفي حال المخالفة المستمرة يجوز فرض غرامة إدارية بحد أقصى (١٠٠) مائة ريال عماني عن كل يوم تستمر فيه المخالفة، على ألا يزيد مجموعها على (٢٠٠٠) ألفي ريال عماني".

يتبين من النص أعلاه أن المشرع العماني اعتبر تكرار المخالفة ذاتها من قبل مرتكبها شرطا لمضاعفة الغرامة الإدارية، إلا أنه وضع سقفا لها بحيث لا تتجاوز الغرامة مقدار (١٠٠٠) ألف ريال عماني، وقد عرف المشرع التكرار بأنه ارتكاب مخالفة مماثلة خلال سنتين من تاريخ فرض الغرامة.

كما نجد أن في هذا النص مسمى للمخالفة المستمرة، ويقصد بها استمرار وجود المخالفة بالرغم من توقيع الغرامة دون أن يقوم مرتكبها بإزالتها، فن كل يوم تستمر فيه المخالفة يلزم المخالف دفع مبلغ

(١٠٠) ريال عماني عن كل يوم، بشرط ألا يزيد مجموعها على (٢٠٠٠) ألفي ريال عماني، وهنا

يطرح التساؤل فيما إذا تجاوزت المخالفة الحد الأقصى لقيمة الغرامة المقررة بألفين ريال عماني، أي أن

المخالفة استمرت بعد أن تجاوزت مجموع الحد المشار إليه مالياً، فما هو العمل الذي يجب اتخاذه في هذه

الحالة؟

لم يجب المشرع العماني على ذلك بل ترك الأمر مفتوحاً، وبرأينا كان من الأجدى أن تعطى

للإدارة سلطة إغلاق المحل أو النشاط التجاري بشكل مؤقت أو دائم في هذه الحالة، لأن ذلك سيدفع

المخالف إلى إزالة المخالفة لانتفاء مصلحته تماماً في الاستمرار بها وردعاً له ولغيره في الاستمرار بالمخالفة.

الخاتمة

ختاماً يمكننا القول إنه وبالرغم من بسط الحماية القانونية الواسعة من خلال قانون حماية المستهلك وقانون حماية المنافسة ومنع الاحتكار، مع الأخذ بقواعد القانون المدني الذي يضيف للمعاملات المدنية الحماية اللازمة لأطراف العقد والذي يمكن للمستهلك الاستفادة منه كذلك، إلا أن هناك بعض أوجه القصور التي تتطلب أخذها بعين الاعتبار خاصة وأن أساليب الاستهلاك والتجارة، متغيرة بشكل مستمر، يتعين معه التحديث والمواكبة.

وقد انتهت الدراسة ببعض النتائج والتوصيات التي نسردها تباعاً:

أولاً: نتائج البحث

- إن التطوير الذي شهده التشريع العماني بشأن حماية المستهلك خلال الخمس سنوات الماضية جديرة بالدراسة والاهتمام، ويدل على رفع الوعي لدى السلطة التشريعية في سلطنة عمان لأهمية تكريس مبدأ حماية المستهلك، وفرض الأحكام التي تضمن حماية حقوقه.
- إن وجود هيئة مستقلة إدارياً ومالياً تعنى بحماية المستهلك له دور بارز في صون حقوق المستهلك، ووحدة السلطة التنفيذية لقانون حماية المستهلك.
- إن وجود مركز مستقل كذلك يناط به مهمة حماية المنافسة ومنع الاحتكار من شأنه التصدي لكثير من الممارسات التي تؤثر في أسعار السلع والخدمات وتضر بالمستهلك، وبالتالي فقد أحسن السلطنة في استقلالية هذا المركز.
- لم يعرف المشرع العماني في قانون حماية المستهلك المقصود بالوضعية غير عادية للسوق، خاصة وقد ذكر في ذات السياق كل من الجائحة الطبيعية والظروف الاستثنائية والتي هي

معلومة لدى الكل، في حين أن الوضعية غير الطبيعية تحتاج إلى تعريفها سواء من نظرة اقتصادية أو قانونية.

- أحسن المشرع العماني في تحديد صفة كل من المستهلك والمزود والمعلن، إلا أنه كان من الأفضل لو ميز المستهلك الذي يشتري السلعة بقصد الاستهلاك، والذي يشتريها بقصد المتاجرة، إذ أن الهدف من بسط حماية للمستهلك هو افتراض أنه الطرف الأضعف في المعادلة التجارية ولا يمكن القول بذلك في حالة كان تاجرا.
- ذكر المشرع العماني في قانون حماية المستهلك الكثير من الالتزامات على المزود للحد من الممارسات غير المشروعة، إلا أنه أغفل الممارسة العدائية التي من خلالها يجبر المزود المستهلك على الشراء بطرق ذات طابع عدواني.
- لم يفصل المشرع العماني في موضوع العدول عن الشراء رغم أهميته، خاصة عند الممارسات العدائية والتي تتصف بالتعسف في استخدام الإيجاب من أجل الحصول على قبول مؤكد.
- عدم تفعيل دور جمعية حماية المستهلك، بالرغم من أن قانون تنظيم هيئة حماية المستهلك اعتبر تشجيع جمعيات حماية المستهلك كأحد أهداف الهيئة إلا أنه وحتى تاريخ إعداد هذه الدراسة لا يوجد تفعيل حقيقي للجمعية بدليل عدم إنشاء أية فروع لها في المحافظات بالسلطنة حتى تاريخ هذه الدراسة.
- أجاز المشرع العماني الصلح في الشكاوى، إلا أن كثير من الممارسات التجارية غير المشروعة تتداخل في النص على تجريمها مع ممارسات أخرى غير مجرمة جزائيا كما هو الحال في المادة (٢٣) من قانون حماية المستهلك.

- لا توجد نصوص تنظم عملية التسوية الودية في حسم التزايدات والشكاوى بين المستهلك والتاجر، ولا يوجد ما يلزم الطرفين على صون التسوية التي تمت بينهما
- وجود تداخل في النصوص القانونية المجرمة للاحتكار في كل من قانون حماية المستهلك وقانون حماية المنافسة ومنع الاحتكار، إذ وردت أحكام قانونية في كلا القانونين حول نفس الأفعال المخالفة مما قد يؤدي إلى وجود تعارض في التطبيق.
- بالرغم عدم وجود نص قانوني صريح في قانون حماية المستهلك يبيح لهيئة حماية المستهلك فرض غرامة مالية لرفع الأسعار، إلا أن الواقع قيام الهيئة بإصدار القرار رقم (٢٠١١/١٢) بحظر رفع الأسعار والذي قد لا يتفق مع مبدأ حرية الأسعار والذي قرره قانون حماية المنافسة ومنع الاحتكار.
- أعطى المشرع العماني للمزود فرصة إصلاح المنتج المعيب، وكان من الأجدر أن العيب الخفي يلزم البائع أو المزود استبدال المنتج المعيب أو إعادة قيمته للمستهلك.
- ونستعرض بعض التوصيات التي توصلنا إليها من خلال هذا الدراسة والتي نعرضها في التالي.

ثانيا: التوصيات

- يضاف للتعريفات في الفصل الأول من قانون حماية المستهلك تعريف الوضعية غير العادية للسوق، حتى يتمكن المنفذ للقانون تطبيق الحالة عند وقوعها.
- يعاد صياغة تعريف المستهلك بحيث يكون كالتالي: "كل شخص طبيعي أو اعتباري يحصل على سلعة أو يتلقى خدمة بمقابل أو دون مقابل بهدف الاستهلاك الشخصي".

- يجب أن يكون هناك دور بارز وخطوط واضحة في الاختصاصات بين هيئة حماية المستهلك وجمعية حماية حقوق المستهلك، وزيادة الفاعلية التكاملين بين المؤسستين بحيث تساهم في تحقيق الأهداف المرجوة، وتشجيع الجمعية على فتح فروع لها في كافة ولايات سلطنة عمان.
- تعديل المادة (٢٣) من قانون حماية المستهلك، بحيث يفض الدمج ما بين مخالفة عدم تقديم الخدمة بالوجه السليم، وضمان الخدمة كونهما مختلفين وبالتالي لا داعي للفقرة الأولى أن تتضمن مخالفتها عقوبة جزائية، وإنما يكتفى بالغرامة المالية.
- التفصيل في اللائحة التنفيذية فيما يتعلق بحق العدول والتوسع في الحالات التي يمكن عدول المستهلك فيها، دون حصرها في الخدمات.
- إضافة نص قانوني يحظر الممارسات ذات الطابع العدواني في التعامل مع المستهلك لإجباره على الشراء.
- إلغاء النصوص القانونية التي تحكم الاحتكار كونها باتت مفصلة في قانون حماية المنافسة ومنع الاحتكار، تلافياً للخلط والتنازع في التطبيق.
- إعطاء هيئة حماية المستهلك سلطة إغلاق المحل أو النشاط التجاري المخالف بشكل مؤقت أو دائم، دون الرجوع إلى السلطة القضائية وفق وقائع واستدلالات غير قابلة للشك.
- إضفاء التسوية الودية التي تتم بين المستهلك والمزود من خلال هيئة حماية المستهلك السند التنفيذي، سواء من خلال إحالة موضوع التسوية إلى جهة الاختصاص (دوائر التوفيق والمصالحة)، أو من خلال وجود نص قانوني يضيف هذه الإلزامية لبنود التسوية.

- يحظر المشرع العماني الامتناع عن البيع دون أن يذكر صراحة كاستثناء عدم توفر السلعة مثلا، حيث لا يمكن تصور بيع سلعة غير متوفرة أو ليست معروضة للبيع، فكما سبق وذكرنا أن الإيجاب في هذه الحالة غير قائم وبالتالي لا يكون المزود التجاري ملزما بتوفير السلعة أو الخدمة، ومع أن المشرع العماني لم يذكر ذلك صراحة وإنما جاء النص واسعا وهو مجرد فعل الامتناع ذاته مجرما بنص القانون، وهو أمر غير مستساغ فنقترح أن يضيف المشرع شرط أن تكون السلعة أو الخدمة معروضة تلافيا للبس.

- ضرورة إصدار قرار يوضح بالمقصود بالوضعية غير العادية للسوق والتي تترتب عليها زيادة غير طبيعية في الأسعار، وحصر الحالات العامة التي تمثل تلك الأوضاع والتي تستدعي التدخل المباشر لتحجيم الأسعار.

- نقترح أن يضع تعريفا للشرط التعسفي بأنه كل شرط مجحف في حق المستهلك ينتج عنه إخلالا بحقه وإجحافا واضحا في التوازن بين حقوق والتزاماته اتجاه المزود التجاري.

- لم يوفق المشرع العماني في ضم ألعاب الأطفال ضمن القائمة المعفية من كتابة بياناتها حيث أن تلك البيانات يمكن أن تشير إلى سلامة استخدام تلك الألعاب وعدم اشتراطها يعطي للمزودين الفرصة لبيع سلع غير صالحة للاستخدام ولا يمكن التثبت منه لعدم وجود تلك البيانات الضرورية، لذلك نقترح أن تشمل ضمن السلع اللازم كتابة بياناتها عليها ولو بخط صغير.

- أشارت المادة (٢٩) من ذات القانون إلى إلزام المزود بالإفصاح عن وجود العيب للمستهلك في السلعة، حيث تنص على أنه: "يجب على المزود الذي يتداول سلعة مستعملة أو تتضمن عيبا، أن يفصح للمستهلك عن حالة هذه السلعة، وأن يثبت ذلك في العقد أو

الفاتورة التي يصدرها "، ويفهم من هذا النص أن القانون لا يمنع من تداول سلعة تكون معيبة طالما رغب بها المستهلك، واكتفى باشتراط إثبات ذلك الرضا في العقد أو الفاتورة التي يصدره، ونوصي بإضافة هذه الفقرة: "مع عدم الإخلال بالمادة (٢٨)" لأنها نصت على العيب الذي قد يرتب أضرارا بالمستهلك أو بأمواله.

- عند اكتشاف العيب الخفي في المنتج نوصي أن ينص القانون على استبدال المنتج بمنتج جديد أو إعادة قيمته دون خيار الإصلاح.